

<<店员易犯的88个错误>>

图书基本信息

书名：<<店员易犯的88个错误>>

13位ISBN编号：9787542925190

10位ISBN编号：7542925199

出版时间：2010-5

出版时间：立信会计出版社

作者：赵凡禹 编

页数：299

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

## 内容概要

在零售业竞争越来越激烈的今天，店员的作用越来越为商家所重视。

俗话说：“开店要赚钱，关键看店员”。

店员是商家终端竞争中重要的竞争力量，短兵相接中，谁的店员销售能力强，服务水平高，谁就能在市场竞争中占据主动地位。

店员不同于其他的岗位，店员的工作繁重且琐碎，既要为顾客提供咨询服务，又要照顾好自己的商品货架，有的还要为顾客开票收款……因此，店员是个要求更加全面的岗位，店员要具备各种必要的的能力素质，才能在终端竞争中胜出，成为一名金牌店员。

店员要重新给自己一个角色定位 营销专家预言说：零售业将是21世纪最赚钱的行业之一，而随着经济的迅猛发展，中国也将成为零售业竞争的主战场。

我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。

随着零售业的进一步发展壮大，大量的职位和优厚的待遇吸引了更多人加入店员的队伍中。

但是很多店员都未能正确认识自己的工作，出现了角色定位错误的问题。

而要想在店员的岗位上证明自己，就必须给自己一个准确的角色定位，这不仅是零售业多元化的要求，也是零售业自身发展的需要，更重要的是店员职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的需要。

那么店员该怎样给自己一个正确的角色定位呢？

合格的店员不只是营业员。

店员如果只知消极等待，只管销售、开票、收款是远远不够的，店员要主动了解商品和顾客需求。

合格店员不只是推销员。

向顾客推销商品的意图过于明显或紧迫，甚至强拉硬拽，自然不会有好结果。

顾客如果失去了自行决定的自由，一旦自由选购过程受到干扰，便会感到失去自我，自然不愿掏腰包。

合格店员不只是售货员。

售货员是一个传统概念，其追逐的目标是最大限度地把商品尽快地卖给顾客，其关注的核心是店前的顾客行为，是卖货的更是收钱的。

显然，功利性太强易引起顾客反感。

合格店员不只是导购员。

导购员的立足点是以销售为中心，而不是以消费者为核心，店员在工作中应努力为顾客着想，着眼于长期的利润和效益，不追求短期行为。

总之，店员的角色应该是营业员、推销员、售货员、导购员的综合体，店员的角色更应该是一行情报的提供者和销售顾问。

在销售过程中，店员应当承担招徕顾客、引导观看、推荐说明、顾问等一系列工作，而其最终的职责则是对老板负责，尽力将商品推销给每一位顾客，同时以最优异的表现赢取“回头客”。

店员并非是一个销售的工具，店员本身就具有一股强大的力量，能够将顾客吸引上门，使店铺成为一个吸引顾客的磁场。

店员要避免工作的常见误区 店员应该更关注自己的职业形象，不仅是外在形象，还有职业素质。

自身形象建设主要是给予顾客进店后的第一印象，第一印象如何很大程度上决定了顾客在店内停留的时间以及在销售过程中的行为表现；而店员的职业素质则是引导进一步销售的内在力量，二者是基础与建筑的关系。

自身的形象建设包括店员的面貌修饰、体形体态、服饰穿着等方面。

这些条件也许并不是天生就具备，并且是因人而异的，但一个优秀的店员会通过恰当的修饰、搭配以及一定的训练使自己的形象展现得最完美。

清爽的面容、颀长的站姿、得体的服饰和圆润悦耳的声音能给顾客以朴素自然、健康向上、精神焕发的美感。

而职业素质指的是店员的工作心态、举止礼仪等，内在的想法必然影响外在的行为，因此店员一定要

## <<店员易犯的88个错误>>

更注重培养自己的职业素质。

店员应该更注意培养自己的沟通技巧，而不是用销售套话应付顾客。

店员必须精于语言艺术，店员接待顾客时迎客、介绍、答询、道别等行为，其实是在展示他（她）的专业知识、工作态度、人际关系处理技巧、心理洞察能力等等，而这种展示最直接的媒介就是营业时的沟通语言。

沟通行为通过影响沟通质量来影响工作结果，同时也会通过影响角色压力来产生影响。

一个合格的店员会在工作中加强与顾客之间的沟通互动，通过问询、倾听、赞美、附和找出找出顾客的需求，从而顺利达成交易。

店员应该更专注于顾客维护培养，而不是只关注销售本身。

店员的眼光应该放的更长远一点，买卖是一时的，而顾客的忠诚却能为你带来长期的扩大化的效益。因此一个合格的店员必定会通过细致贴心的服务吸引新顾客，同时努力保持和加强与老顾客之间的关系，培养和造就忠诚的顾客。

店员一定要记住，任何时候一个成功的销售人员必定也是具备高超人格魅力的心理战高手、场控能力的专家，他必须在最短的时间内用最简单的方式抓住顾客的心，他必须能够敏锐地洞察顾客的心理，然后用自己的行动去影响自己的顾客。

《店员易犯的88个错误》一书共分10个部分，内容涵盖店员工作的方方面面，如职业素养、销售沟通技巧、服务顾客技巧、日常工作点拨等。

本书汇聚了店员日常工作最容易疏忽、最容易出错的问题，通过深入浅出的讲解，对店员进行全方位的培训，避免店员重蹈覆辙，从而改善店员的个人业务水平，不断提升个人业绩，使店员能成功地从激烈的竞争中脱颖而出。

狄更斯《双城记》中这样描述零售业：“这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代。

”那么，我们衷心祝愿这是一个最好的时代，衷心希望每一位读者都能伴随着零售业快速成长，成为行业中的顶级店员。

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

## 书籍目录

超越自我：个人职业素养要不断提升 1.不要胡乱搭配佩饰 2.不要忘记微笑服务 3.不要疏忽仪容仪表细节 4.不要忽略你的举止礼仪 5.不要带着情绪去工作 6.不要忘记培养亲和力 7.不要滥用“无声语言” 8.不要让服务礼仪虎头蛇尾 9.不要让心态阻挡了成长的路 10.不要把自己仅仅当成打工仔 11.不要遗失了你的工作激情精益求精：店铺环境要力求尽善尽美 12.不要违反商品陈列原则 13.不要轻视陈列的细节问题 14.不要让橱窗陈列成为配角 15.不要小看灯光的作用 16.不要混淆了店铺色彩搭配 17.不要在店铺滥用POP 18.不要让门店卫生留死角 19.不要让背景音乐成扰人噪音专业到位：导购推介服务要量身打造 20.不要对自己的商品认识模糊 21.不要弄不清商品卖点 22.不要把商品包装当成小事 23.不要看不清顾客的真实需求 24.不要忽视在销售中察言观色 25.不要对顾客的心理一无所知 26.不要把商品展示简单化 27.不要让商品介绍变成蒙混顾客 28.不要错过商品推介时机说是金：销售沟通是一门精妙艺术 29.不要把这些服务禁语说出口 30.不要说容易引起顾客反感的话 31.不要被动地等待顾客询问 32.不要把赞美无度滥用 33.不要喋喋不休地卖弄口才 34.不要让销售沟通变得僵化 35.不要把销售沟通变成一场独白 36.不要人为设置沟通障碍 37.不要让顾客在沟通中说不 38.不要把打招呼变得程式化留人留心：培育顾客要做到以诚待人 39.不要用同一方法接待不同性格的顾客 40.不要向顾客做强迫推销 41.不要只顾赚钱不讲诚信 42.不要忘记为顾客着想 43.不要让商品退换货成雷区 44.不要把售后服务变成“诉”后服务 45.不要忽略了服务细节 46.不要小看亲情化服务的力量灵活应变：异议处理也可以化危为机 47.不要混淆了顾客异议的原因 48.不要与顾客发生争论 49.不要直来直去地解释异议 50.不要让价格异议挡了成交的路 51.不要让顾客有借口推延购买时间 52.不要被顾客的需求异议吓退 53.不要弄混了消除顾客异议的程序 54.不要让自己的服务引起顾客异议眼准手快：把握好成交前的最后一步 55.不要错过顾客释放的成交信号 56.不要弄错了购买决策者 57.不要只是等待顾客作决定 58.不要忽视加强顾客购买的决心 59.不要担心“逼迫”顾客成交 60.不要忽略成交前的最后环节 61.不要避讳向顾客做附加销售 62.不要把顾客的借口当拒绝未雨绸缪：危机处理一定不能掉以轻心 63.不要轻视放任顾客偷盗 64.不要在处理顾客偷盗时过了度 65.不要在收银中因疏忽受损 66.不要冷漠对待顾客抱怨 67.不要冷硬处理顾客纠纷 68.不要轻视店铺的安全防火 69.不要对店铺欺诈放松警惕 70.不要让储存商品成安全隐患 71.不要给抢劫者以可乘之机收放自如：门店商品要做好细致管理 72.不要在订购商品时忽略基准信息 73.不要粗暴拿放店内商品 74.不要对存货情况生疏冷漠 75.不要对盘点持厌倦态度 76.不要总是在销售中被动补货 77.不要让商品价签出现价货不符 78.不要把滞销品当成累赘措置裕如：日常工作要做到滴水不漏 79.不要轻视上岗前的准备工作 80.不要把打烊铃声当成工作的结束 81.不要在交接班时散漫出错 82.不要让营业维护工作影响顾客接待 83.不要弄不清电话礼仪 84.不要把现场演示当成走过场 85.不要把尝试体验变成滥用 86.不要让顾客在收银台感到不快 87.不要让派发促销品变成“扰民” 88.不要做无准备的促销活动

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章超越自我：个人职业素养要不断提升对店员来说，能力和专业知识固然重要，但要想成为出类拔萃的店员，最关键的还是在于不断提高职业素养！

职业素养是一个综合的全面素质，一个外表与内在结合的、在你的一颦一笑中给人留下的流动的印象。

职业素养的内涵宽广而丰富，它包括你的穿着、妆容、言行、举止、礼仪修养等等，只有不断提升自己的职业素养，才能赢得顾客好感，在竞争中脱颖而出。

在人生这个大舞台上，永远只有小演员，没有小角色。

只要你用心去做，那么，即使是一个小角色，也能演出主角的风采。

1.不要胡乱搭配佩饰情景故事小洁是一名导购员，目前在某品牌服装专柜工作。

一次轮休过后，小洁兴高采烈地来到店内。

她在休息日淘到了一副印度风的耳环，吊坠繁复华丽，正好给同事秀一下。

到了店里，同事果然很喜欢，很多人都追问小洁耳环是从哪里淘来的，但是店长看到了小洁的耳环却皱紧了眉头，并要求她除去耳环，说是戴这样的耳环影响了门店形象。

小洁很委屈，明明耳环搭配工装就很漂亮，为什么店长偏要干涉呢？

自己戴耳环又怎么会影响门店形象？

！

真是小题大做！

问题分析爱美之心人皆有之，然而小洁忽略了一点：工作时间，她首先是一个导购员，其次才是一个漂亮女孩。

从穿上工装的那一刻起，店员的个人形象就必须统一于店面形象这个整体，而对于店铺来说，整洁、整齐划一才是真正的美。

必须认识到，店员对外代表着店铺的形象，良好的仪容仪表大而言之可以提升店铺的品牌价值，小而言之可以令顾客心情愉悦。

现在，绝大部分店铺都有了统一的工装，也正是因为这样，一些店员便忽略了一些细节问题，比如怎样合理使用佩饰搭配着装。

佩饰的搭配是一门学问，搭配得当就会起到画龙点睛之效，搭配不当，就会影响整个着装效果。

店员讲堂受过正规培训的店员们都知道，工作中一定要衣着整洁得体，这一点大部分店员都做的不错。

。

但在佩饰的佩戴上，很多店员却缺乏这方面的知识：一件丝巾不管什么搭配什么样的工装都从头戴到尾；转身昂头佩戴的首饰叮当响；衣着虽然看起来得体，但是腰带、皮鞋却露了怯……事实上，对于树立店员职业形象而言，佩饰的佩戴同样重要。

手表。

手表式样典雅大方就可以，不必太华贵，但切忌一伸胳膊就露出水果糖似的卡通表，也许你在学生时代惯用休闲表来装饰表情，但作为店员，可不要给顾客留下轻浮随便的印象。

如果你在服装行业工作，那么对手表的流行感应该也是很敏锐的，对男性店员来说造型简单的金属表带与皮制表带的手表是最佳选择。

领带。

领带是西装的“画龙点睛”之处，领带打好后的长度相当重要，其下端应在皮带下1~1.5厘米处。

领带的质地以真丝为最佳，领带的图案与色彩可能各取所好。

如果你对颜色没有很深的研究，请你慎用颜色多、花样复杂的领带，建议采用传统型的领带，比如条纹、格子。

领带夹。

生活中，常见到一些男性店员打着整齐的领带，但是一旋身领带就随着动作飞舞，看了实在让人不舒服。

请牢记，领带夹主要用于领带固定于衬衫上，因此不能只用其夹着领带。

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

它的正确位置，是在有6颗钮扣的衬衫，从下朝上数第4颗扣的地方。

最好不要让领带夹的位置过于靠上，特别是有意暴露在他人的视野之内，因为它没有装饰作用。

皮带。

一条质地优良、款式时尚的皮带确实能够反映出一个人的品位，但对于男性店员来说，还是选择比较安全、保险、中规中矩的黑色简约皮带为好。

一般来说，商务风格的皮带扣都比较简洁，太花哨了会显得很女性化，没有商务气质。

皮带的好坏并不在于皮带扣上Logo的大小，在欧洲文化中，商务人士都是非常低调、含蓄的，但是衣着会非常得体，他们首要关注的是自己穿着舒服，而且服装与鞋子、皮带的颜色材质搭配都很完美。

所以，皮带的款式关键还是要看怎么跟衣着的风格相搭配。

袜子。

袜子只有一个原则，选择和你的皮鞋颜色接近的纯棉袜子。

如果你的皮鞋和西裤是黑色的，那你的袜子一定要是黑色的，如果你穿了一双白袜子，那可就犯了大忌。

对于注重细节的顾客来说，你一抬脚露出的那抹白色可是非常的刺眼。

皮鞋。

简单的说，男士正装单鞋分为系带式 and 简便式，系带式是经典的正装款式，近年来简便的松紧式皮鞋也成为了正装的选择。

无论是系带式还是简便式，目前的主流是不尖不圆也不扁的合适造型，皮面不能过于光洁亮眼，最好是头层牛皮的亚光质感，如果光洁如漆惹人眼目反而是失格的。

正装皮鞋一定是有跟的，正装男鞋的高品质鞋跟应当是木制的，当然，底部衬有橡胶耐磨层。

木制鞋更轻便结实不易变形。

只需要用手指甲轻轻敲打即可分辨，木质鞋跟坚硬，发出答答声，而塑料鞋跟质软，敲打质感明显不同。

另外对于男性店员来说，皮鞋上不宜有太多装饰品，当然标明皮鞋身份的商标例外。

耳环。

耳环是女性店员的最爱，因为它突出了女性柔美的气质，更添时尚。

但是请注意耳环要根据不同脸型佩戴：窄长脸配浅色耳环，戴浅色闪光型短粗或多套式项链；三角脸型配闪亮贴耳式小耳环，戴长项链；倒三角脸配有坠耳环，慎用过长带坠项链；圆脸则配有坠耳环和较长有坠项链。

深色皮肤不宜佩戴象牙色、珍珠色等明度过高的饰品，黑红皮肤宜戴钻石、紫水晶等首饰，慎用绿色饰物。

如果首饰让人会质疑你的专业性，如太大、太耀眼类首饰在上班时就不适合配戴，因为当你甩头的时候，你的耳环可能会产生叮当的声响，破坏顾客的注意力。

项饰。

项饰包括项链、围巾、挂件、领结和领花等，以项链、围巾和挂件为主。

项链项链是项饰中最有代表性的饰品，它簇拥头部、连接服饰，在视觉上具有较强的方位感和走向性，最易直观地表现造型款式和形象。

项链佩戴在女性颈部最显要的视觉部位，不仅具有装饰性，对身份、素养、喜好、个性也具有较强的表达力。

黄金质地的项链代表着黄金能量；钻石体现了永恒的主题；珍珠体现出主人的纯净与高贵。

而对于女性店员而言，项饰佩戴的唯一要求就是不要过分引人注目。

围巾。

很多女性店员喜欢用围巾搭配一成不变的工装，围巾的质地、形式、图案、色彩变化丰富，因此视觉感比较强烈，不仅如此，围巾与服装搭配性很强，还可以给服装带来更多的生动性和可塑性。

围巾既可以是服装的一部分，也可以是独立的一件饰品。

利用好围巾的服装功能，可以与服装结合形成新的服装结构和形象；利用好围巾的饰品功能，可以获得更多的创造空间和个性化的丰富情趣。

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

如结在颈部的方巾，使服饰具有较强的礼仪感；结在胸前的长方丝巾，使得服饰有了飘逸的空间感；扎在颈部的皱褶围巾，可以表现出较强的立体感；披在肩上的长形围巾，可以增添服饰的气韵。但是要注意的是，为了维护工装的整齐划一，店员应当尽量选取较小，颜色不要太出挑的围巾为上。总之，店员在选择服装配饰时，一定要注意简练大方的原则，讲究完整性、和谐性。

佩饰的选择，不仅仅是简单地搭配衣服，还应该唤醒一种职业意识，一种职业精神，建立寻求卓越的职业理念，领悟透彻的职业哲学，培养高尚的职业品位。

去梯言——佩饰选戴应以服装为依据，保持整体风格一致。

对于店员们来说，服饰不是“为了漂亮而穿着”，不同于前卫时尚，更不同于别出心裁的奇异、古怪，我们寻求引人注目，但我们尊重商业游戏的规则，更加注重建立一种职业权威、可信度和影响力。

2. 不要忘记微笑服务情景故事小蕾是鞋店里的导购员，她所在的门店平时工作就很忙，每逢周末会员日活动期间，店里顾客就特别多，这个顾客要试鞋，那个顾客要开票，小蕾觉得烦乱，脸色就越来越凝重了。

一次，小蕾和一位顾客发生了冲突。

那位顾客看好了一款鞋，可是货架上的号小了，让小蕾去给找双大的，偏偏小蕾忙得不可开交就耽误了一会。

结果顾客就向店长投诉小蕾：答应了不动，还拉长着脸！

我是给你们送钱不是来要账的，你们懂不懂什么叫微笑服务啊？

！

小蕾被扣了分，可是她也很委屈：我都快忙死了，哪里笑的出来啊！

问题分析终端店员的一个致命弱点就是让顾客感觉“目光很刁”、“表情冷淡”。

小蕾的问题不只是表面上的没有微笑服务，更应该反省一下自己对待工作和顾客是否怀有感情，对待服务工作是否有兴趣。

因为，微笑不仅是增进交流、促进沟通的重要工具，还是一种愉快心情的反映。

只要对工作、对顾客怀有诚挚的感情，那么即使再忙碌，也能对顾客发出真心的微笑。

一个微笑，在生活中很平常，但在门店销售服务的过程中，一个不起眼的微笑却能带来众多的商机和巨大的效益。

店员们还要注意一点，千万不要让你的微笑做作，流于表面，如果不是真情实感，即便是脸上浮现出笑容，也会给顾客一种轻浮冷淡的感觉。

店员讲堂美国旅店业巨子希尔顿曾说过：“我宁愿住进虽然只有残旧地毯，却能处处见到微笑的旅店，也不愿走进一家只有一流设备，却见不到微笑的宾馆！”

可见店员微笑服务对店面销售的重要作用。

那么什么样的微笑才是合格的呢？

美国沃尔玛零售公司是世界500强企业，它的微笑服务享誉全世界。

在微笑服务上，他们有一个“统一规格”——店员对顾客微笑时必须露出8颗牙齿。

如果你觉得自己表情僵硬，无法做到这一点，那么不妨对着镜子练习一下。

每天早晨上班前，哪怕只有30秒钟也行，站在镜子前面照一照自己的笑容。

第一步，对镜子摆好姿势，像婴儿咿呀学语时那样，说“E...”，让嘴的两端朝后缩，微张双唇。

第二步，轻轻浅笑，减弱“E...”的程度，这时可感觉到颧骨被拉向斜后上方。

第三步，相同的动作反复几次，直到感觉自然为止。

第四步，无论自己在坐车、走路、说话、工作都随时练习。

坚持做好以上几步，那么你的微笑就会亲切美丽了。

此外，还要让微笑进入眼中。

当你在微笑的时候，你的眼睛也要“微笑”，否则，微笑就变成了假笑。

眼睛会说话，也会笑。

如果内心充满温和、善良和厚爱时，那眼睛的笑容一定非常感人。

你可以取一张厚纸遮住眼睛下边部位，对着镜子，心里想着最使你高兴的情景。

这样，你的整个面部就会露出自然的微笑，这时，你的眼睛周围的肌肉也在微笑的状态，这是“眼形

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

笑”。

然后放松面部肌肉，嘴唇也恢复原样，可目光中仍然含笑脉脉，这就是“眼神笑”的境界。

学会用眼神与顾客交流，这样你的微笑才会更传神、更亲切。

你必须坚信这一点，微笑面对顾客并不是一件难事。

从心理学的角度来看，微笑是人天生就有的。

美国学者丹尼尔·麦克尼尔在《面孔》一书中写道：“微笑是天生的，婴儿几乎一生下来就会笑。

”婴儿“第一次微笑出现在出生2小时至12小时之间，这时的微笑似乎并没有什么意义。

第二阶段的微笑出现在第五个星期到第四个月之间，这种微笑是交际微笑，婴儿笑的时候会盯着一个人的脸。

当婴儿听见母亲熟悉的声音时，同样也会发出微笑。

”微笑看起来应该是亲切、自然、真诚的，硬挤出来的笑还不如不笑。

要想让你的微笑更自然、更动人，那么就要做好以下三点：1.保持心境的愉快当你对周围的事物满意，当你内心愉悦时，就会迸发出最美的微笑。

店员并不仅仅在柜台上展示微笑，在生活中处处都应有微笑，在工作岗位上只要把顾客当作自己的朋友，当作一个人来尊重他，你就会很自然地对他发出会心的微笑。

这种微笑不用靠行政命令强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。

唯有这种笑，才是顾客需要的笑，也是最美的笑。

2.别把生活中的烦恼带到工作中生活中谁没有烦恼，但是烦恼千万不能带到工作中。

作为店员，你要善于做“情绪过滤”，将不愉快的事情挡在营业时间之外，这样就不愁在服务岗位上没有晴朗的笑容了。

店员遇到了不顺心的事，难免心情也会不愉快，这时再强求他对顾客满脸微笑，似乎是太不尽情理。

可是服务工作的特殊性，又决定了店员不能把自己的情绪发泄在顾客身上。

所以店员必须学会分解和淡化烦恼与不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，让欢乐永远伴随自己，把欢乐传递给顾客。

3.让自己的心胸再开阔一点调整好自己的心态也是店员保持愉快的情绪的关键因素。

接待过程中，难免会遇到出言不逊、胡搅蛮缠的顾客，店员一定要谨记“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。

有些顾客在选购商品时犹犹豫豫，花费了很多时间，但是到了包装或付款时，却频频催促店员。

遇到这种情况，营业员绝对不要不高兴或发脾气，应该站在顾客的角度想一下。

当你拥有宽阔的胸怀时，工作中就不会患得患失，接待顾客也不会斤斤计较，你就能永远保持一个良好的心境，微笑服务会变成一件轻而易举的事。

去梯言——微笑服务，并不仅仅是一种单纯的表情的表示，更重要的是与顾客感情上的沟通。

当你向顾客微笑时，要表达的意思是：“见到你我很高兴，愿意为你服务。

”如果能做到随时调整自己的表情，那么，即便是在忙得不可开交的一瞬间，也可以在顾客面前自然地流露出亲切的微笑。

用微笑来招徕顾客的好感，这是店员不可替代的武器。

3.不要疏忽仪容仪表细节情景故事导购周炜是个颇有点男孩气的女孩，工作认真，待人热情，就是有点大大咧咧的。

门店要求店员们统一着装，仪容整洁，总部要定期抽查。

这可苦了周炜了！

每次检查她都要出点问题：头发没有扎整齐、衣袖翻卷了、工牌忘带了……屡次被扣分、扣奖金让周炜愤愤不平：自己的业绩不是也说得过去吗？

干嘛在着装打扮这样的小事上计较个没完？

问题分析周炜的想法明显是错误的，店员的仪表仪容绝对不能随便。

服装是一种社会符号，是社会意识在个体中的反映。

店员不论是穿着统一制式的店服，还是自由选择着装上班，都必须使自己的着装整洁、大方、得体，因为它对于顾客的购物心理有重要的影响。

## &lt;&lt;店员易犯的88个错误&gt;&gt;

举例来说,要是一名店员衣着邋遢、面容不整地站在柜台后面,那么顾客即使不把这里当成“黑店”,也会“敬而远之”。

要知道,顾客走进一家商店时,首先注意到的就是店员的仪容仪表。

店员的仪表包括他(她)的容貌、服饰着装、姿态和举止风度,店员的仪表如何决定了他(她)给顾客的第一印象如何,而这一印象又决定了顾客的购买行为。

店员讲堂美国推销大王乔·吉拉德说:“推销前先推销自己。”

这里讲的就是人与人之间交际的学问。

人这个高级动物有许多怪异之处,当他与同类交往时,他首先按照自己的标准去衡量他人,以此来判断是非,鉴别美丑、善恶。

对那些符合自己标准的,他便产生好感,愿意与之交往;反之,则生厌恶之心,避而远之。

营业时,导购员必须身着工作服,与同事们取得视觉上的协调;并佩戴胸卡,以利于顾客监督。

不能强调“个性化”,更不能出现上衣是制服,下身却是颜色各异的便服。

如果商店没有统一工作服的规定,则导购员的衣着样式要本着美观大方、利落、合时合体的原则,既不能花枝招展,过分前卫,也不能过于老式陈旧。

销售鞋帽等商品的店员,其服装、妆容对顾客的影响比较大,许多顾客拿不准主意时,都愿意找那些穿着比较新颖、打扮入时、有生活品位的店员帮助自己参谋。

但新颖入时绝不等于奇装异服,女店员的外表应打扮得和工作性质相称,千万不要过于花哨。

店员要保持整洁美观的容貌,穿着大方得体的工装,妆容整洁清雅,只有如此,他(她)的仪表才能够感染顾客,使他们产生购买的欲望。

一般来说店员应该做好以下几个方面:上班时间必须着工装、戴工牌或挂牌(一般要端正佩戴在左胸前适当位置),工作服整齐无皱折,纽扣无脱落,衣袖、裤脚不得翻卷、挽起,衬衫扎入裤内,皮鞋干净,鞋带齐整,工牌完整清晰,工牌挂带结头藏于衣领下。

女店员不能穿袒胸服、透明服、超短裙等,而必须穿戴统一规定的制服。

有了得体的着装,如果在化妆、个人卫生等细节方面不注意,同样会给人以邋遢的感觉。

所以在日常工作中,店员还应注意个人卫生,脸、手、足保持清洁,男店员头发整洁干净,不留长发、不蓄长须、不染彩色头发;女店员长发需盘起,不留长指甲、不涂有色指甲油,不佩戴首饰,不染过于富有个性的彩色头发。

发型方面女店员可以选择短发、马尾辫或较为保守的发式,若留长发应用啫喱水将头发理顺固定,用发卡夹住盘起最好;男店员要以短发示人,短发也要讲求发型——前发不覆额,侧发不掩耳,后发不触领。

女店员可适当化些淡妆,以形成良好的自我感觉,增强自信心,同时也给顾客留下一个清新、赏心悦目的视感。

当然,无论是梳理头发还是化妆,都应在上岗之前。

一些年轻女孩喜欢在工作时间梳理头发,这会给人一种轻浮的感觉,一定要改掉这个不良习惯。

除了以上几点,男店员和女店员在日常生活中对仪容仪表的修饰还应该各有侧重:在现代社会,男子美容已经呈现出大众化的趋势。

由于生理因素和活动量大,男性皮肤比较粗、毛孔大,表皮容易角质化,同时,汗液和油脂分泌量也较多,会使灰尘和污垢积聚,堵塞毛孔,容易引起细菌感染,皮肤发炎。

因而,男性店员也应该注意“面子问题”:1.干净、整洁、大方人们都不喜欢与邋遢、不拘小节的人交往。

由于男性皮脂分泌较多,汗腺也较发达,容易产生异味,故应该更加注意讲究卫生,勤洗脸、洗发、洗澡、剪指甲、换衣服,随时保持身体干净卫生。

2.整体格调健康舒适这是指胡须、头发等对外观有影响的因素。

不是说男性不能留胡须或长发,而是要根据自己的性格及外形条件决定是否留胡须或长发。

无论是留胡须,都应保持干净,力求将整洁大方的仪容展现给顾客,而不要让人有“沧桑感”。

女店员的要求就更高一点,除了要整洁以外,女性在仪容上还要体现出“雅”来。

“雅”是一种由内至外散发出的高雅气质。

## <<店员易犯的88个错误>>

具体说来，女店员可以在修饰仪容时参照以下几方面。

1. 妆容配合气质女店员的化妆应该和自己的气质相近，这样才能更好地表现出自己的“神”和内在的“雅”来。

建议平时多留意一些时尚或化妆杂志，多学习一些化妆手法。

化妆的特色应适合门店的风格。

2. 典雅不失清新女性应化妆出典雅又不失清雅的职业女性格调，表现出干练而又亲切的职业形象，让顾客感到你值得信赖。

3. 亮丽而不俗气在充满动感活力的青春女装店工作，女性店员不妨把自己装扮得亮丽一些，令自己显得神采飞扬，以此来感染顾客。

但要掌握一个“度”，过度就会显得俗气。

4. 时尚兼具个性时尚是在某一个时间段内大多数人对美所达成的一种共识。

你要有敏锐的时尚触觉，并从中捕捉适合自己个性的元素，而不要轻易受潮流所左右，因为潮流不一定适合每一个人。

因此，女性的妆容应该展现出既时尚又和谐自然的美感，这才是“雅”的体现。

去梯言——仪容仪表随时都在无声地向顾客表明自己的审美情趣。

如过修饰不当则可能会直接影响到店面形象，以及顾客的购买情绪，因此千万不要轻视。

修饰仪容仪表要讲究协调，即要与店员自身的外貌、气质、身份，以及外部的环境相协调，这样才能给人以“浓妆淡抹总相宜”的感觉。

## <<店员易犯的88个错误>>

### 编辑推荐

《店员易犯的88个错误》:改变从这里开始,突破从这里起步,一本让店员拥有高超销售能力的实用指南。

自我管理,提升能力成就一流店员,引以为戒,前车之鉴规避工作误区,开卷有益,细化讲解打造成功指南。

店铺工作,平淡中能够孕育卓越: 不要邋遢,修饰仪表打造专业形象; 不要轻忽,店铺环境力求尽善尽美; 不要厌倦,门店商品做好细致管理; 不要散漫,日常工作务求毫厘不差。

服务顾客,繁杂里能够发掘乐趣: 不要冷淡,笑脸相迎方能招徕顾客; 不要烦躁,摆正心态燃起工作激情; 不要粗暴,顾客至上做好引导推介; 不要淡漠,换位思考把握顾客立场。

日常销售,压力下能够激发进取: 不要被动,仔细观察寻找顾客买点; 不要设障,勤于沟通消除顾客疑虑; 不要欺诈,诚信销售引来顾客回头; 不要沉默。

会说是金化解顾客异议。

紧急处理,危机时能够增强应变: 不要粗心,时刻留意排除安全隐患; 不要偏激,顾客纠纷处理有节有度; 不要冷漠,库存商品做好安全仓储; 不要大意,防抢防盗时刻牢记于心。

<<店员易犯的88个错误>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>